المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة شقراء
كلية إدارة الأعمال/عفيف
وكالة التطوير والجودة
شطر الطالبات





الجودة التعليمية في الجامعات

مجلة الكترونية ضمن فعاليات احتفال وكالة التطوير والجودة باليوم العالمي للجودة ٢٠٢٠





وحدة التطوير والجودة
وحدة العلاقات العامة والاعلام
(شطر الطالبات)

العام الجامعي ١٤٤٢هـ



مقدمة

- يأتي "اليوم العالمي للجودة" في شهر نوفمبر من كل عام ليذكر الناس حول العالم جميعا بهذه المعاني الجميلة داعيا إلى الحرص على الاهتمام بها في مختلف شؤون الحياة.
- المساهمة في نشر ثقافة الجودة والتميز والإتقان وتعزيز التوجهات نحو تطبيقها في التعليم العام لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠م.



ما هي الجودة؟

الجودة هي:

- التحقيق التام لمتطلبات العميل.
- التطابق بين الاحتياجات والمواصفات.
- دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد.
- عمل الأشياء بطريقة صحيحة من المرة الأولى، وبطريقة أفضل في المرة التالية.
- الجودة عبارة عن تخفيض مستمر للخسائر، وتحسين مستمر للعمل في جميع النشاطات.



نبذة مختصرة عن بعض المفاهيم والمصطلحات الخاصة بالجودة:

- حظيت الجودة باهتمام كبير في معظم دول العالم، باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة التي تهدف إلى مسايرة المتغيرات الدولية والمحلية ومحاولة التكيف معها.
- على الرغم من حداثة مفهوم الجودة وحداثة تطبيقه في المؤسسات التعليمية، إلا أنه ليس وليد العصر الحديث، بل جذوره موغلة في القدم، فقد كان مفهومها حاضر في كل التعاليم الإسلامية بمضامينه كلها.
- قد حث القرآن الكريم على الجودة الشاملة في كل الأعمال التي يفترض أن يؤديها المسلم، وقد ارتبط مفهومها في الإسلام بمفهوم الإتقان والإحسان والرقابة الذاتية.



المؤسسة التعليمية

- هي الكلية أو المعهد العالي التي تنتمى إليه للحصول على الدرجة العلمية (بكالوريوس أو ليسانس) أو درجة أعلى (دبلوم / ماجستير / دكتوراه ..).

وحدة إدارة الجودة

- الوحدة المسؤولة عن إدارة الجودة داخل المؤسسة ويتوافر لديها كافة الوثائق والأدلة الخاصة بإدارة الجودة داخل المؤسسة .

مفهوم الجودة Quality

- يرتبط مسمى الجودة مباشرة بإتقان العمل وإجادته.
- الجودة من (أجاد) أي أحسن يقال (فلان تكلم أو عمل فأجاد أي أحسن) والجودة تعني الإتقان، كما تعني في مستوياتها العالية التفوق والإبداع أتى بالجيد.
- الجودة هي نتيجة الاهتمام أساساً بالكيف والنوع لا بالكم.
- الجودة لغة: من أجاد: "أي أتى بالجيد من قول و عمل".



- فالجودة تمثل الإتقان وهو يعني أداء العمل وفق معايير عالية الدقة ولإحكام بحيث يتحقق العمل بنتائجه بأعلى درجة ممكنة.
- عرفها المعهد الوطني الأمريكي للمقاييس والجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة بأنها: "مجموعة من السلع والخدمات القادرة على تلبية احتياجات محددة".
- عرفها ديمنج (Edwards Deming): تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً ومستقبلاً.

أهمية الجودة

- ضبط وتطوير النظام الإداري في المؤسسة التعليمية.
- الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع المجالات.
- ضبط شكاوى الطلاب وأولياء أمورهم والإقلال منها ووضع الحلول.
- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء للعاملين بالمؤسسة.
- الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع والوصول الى رضاهم وفق النظام العام للمؤسسة التعليمية.
- الترابط والتكامل بين جميع القائمين بالتدريس والإداريين في المؤسسة والعمل عن طريق الفريق وبروح الفريق.



- تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة التعليمية الاحترام والتقدير المحلى والاعتراف المحلى.
- تمكين المؤسسة التعليمية من تحليل المشكلات بالطرق العلمية.
- رفع مستوى الطلاب وأولياء الأمور تجاه المؤسسة التعليمية من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.





بالنسبة للطلبة

- تحسين دافعيتها للتعلم (الرضا عن بيئة التعلم).
- تحسين نتائج تعلمها باستمرار الحماس والتقدير العالي للذات.
- تزايد التزامها لتحسين تعلمها (الإحساس بالغرض).
- زيادة أكثر للتعلم (غياب عامل الخوف).
- علاقات أفضل مع زميلاتها وأساتذتها (الدعم المتبادل الإيجابي).

بالنسبة لأولياء الأمور

- علاقة متطورة مع إدارة الكلية وأعضاء هيئة التدريس.
- رضا متزايد عن أداء الكلية للتحسين المستمر في تعلم أبنائهم.
- تدخلهم في طرائق تربية وتعليم أبنائهم من خلال اقتراحاتهم وتطلعاتهم .
- الثقة في أداء الكلية.
- تحسن تواصلهم مع الجامعة.



بالنسبة لعضو هيئة التدريس

- جهد أقل في عمليات التعلم بسبب توافر متطلبات التعليم.
- زيادة حماسهم لتحسين التعليم (تقدير جهودهم ومشاركتهم في قرارات الكلية).
- العمل بروح الفريق مع الزملاء وإدارة الكلية وأولياء الأمور لتحسين عمليات التعلم.
- العلاقات الطيبة مع الطالبات.
- التنمية المهنية المستمرة للبقاء في ذروة الأداء المتميز.

بالنسبة للنظام الجامعي

- البحث عن جذور المشكلات وحلها بمنهج علمي ووضع إجراءات لضمان عدم تكرارها .
- العمل الجماعي في الكلية (فرق العمل الوظيفية – فرق التعلم).
- تحسين دافعية الطالبات للتعلم من خلال تلبية احتياجاتهن وتطلعاتهن.
- الاستخدام الأمثل للوقت باعتباره المورد الأكثر قيمة للكلية.



- التخطيط والاستراتيجية في العمل الجامعي فلابد من قياس التقدم.
- أين واقع الكلية الحالي؟ إلى أين نريد أن نصل؟
- التغذية الراجعة من الطالبات وأولياء الأمور وأعضاء هيئة التدريس.

بالنسبة لإدارة الكلية

- بيئة تعليمية تعاونية (فرق عمل - فرق تعلم)
- تحسين إنتاجية الطالبات وأعضاء هيئة التدريس والموظفات الإداريات.
- تحسين علاقة إدارة الكلية مع أولياء الأمور والمجتمع.
- تركيز الإدارة على رضا الطالبات وأولياء أمورهن وأعضاء هيئة التدريس.



ضمان الجودة Quality Assurance

- العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية والمؤسسية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذى يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي.
- "نظام لتوجيه وتقييم الأداء لضمان تحقيق جـــودة المخرجات وتحسين مستوى الإنجاز، ولبناء الثقة لدى المشاركين في جودة الإدارة".
- عرفتها الجمعية الأمريكية للجودة ASQ بأنها "عملية مستمرة لمراجعة الأداء وتقييمه واستخدام النتائج لتحديد مناطق الخلل ووضع الحلول المناسبة للتحسين والتطوير.
- فهي الوسيلة التي بواسطتها تقوم المؤسسة التعليمية بناءً علي الرسالة الخاصة بها بوضع المعايير الأكاديمية وتنفيذها طبقاً للمعايير القومية والعالمية والتأكد من أن المستوي التعليمي والخدمات المجتمعية تتناسب مع احتياجات وتطلعات جميع المستفيدين منها.



لماذا نتطلع للاعتماد الاكاديمي في التعليم؟ وما معنى أن تتخرج من كليات معتمدة

- الطلاب الذين يتخرجون في جامعات مرموقة تحقق متطلبات الجودة تتوافر لهم فرص عمل أفضل من غيرهم سواء في بلدهم أو خارجها وتطبيق نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي يضمن للطلبة أن يكون خريجين متميزين وسط آلاف الخريجين ويوفر لهم فرصاً عديدة للحصول على الوظيفة التي يسعون إليها فور تخرجهم، ويجعل من منظمات سوق العمل تتهافت على توظيفهم.

إن الجامعات التي تطبق نظم الجودة تخرج طلاباً يتميزون بأنهم :

- ذوو إرادة وقدرة على التكيف مع مختلف ظروف العمل في بلدهم وفي خارجها مع مراعاة واحترام عادات وتقاليد وثقافات الآخرين.
- قادرون على الاتصال، والتواصل الناجح مع الآخرين.



- قادرون على حل المشكلات واتخاذ القرارات البناءة.
- قادرون على الإبداع والتميز.
- قادرون على إدارة الوقت والموارد والأزمات.
- ذوو أخلاق وثقة بالنفس.
- ذوو سلوك قويم ومظهر مقبول.

من هي المؤسسة التي يحق لها التقدم للحصول على الاعتماد؟

- يحق لأي مؤسسة التقدم للهيئة بطلب التقويم للاعتماد إذا توافرت فيها الشروط التقدم للاعتماد الواردة على موقع هيئة التقويم والاعتماد الأكاديمي.



معايير ضمان الجودة والاعتماد لبرامج التعليم

قامت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية بوضع مجموعة من المعايير لضمان جودة مؤسسات وبرامج التعليم العالي واعتمادها.

- معايير الاعتماد البرامجي
- معايير الاعتماد المؤسسي
- معايير الاعتماد الدولي

معايير الاعتماد البرامجي

١) الرسالة والأهداف:

- يجب أن يكون لدى البرنامج رسالة واضحة ومناسبة ومنسقة مع رسالة المؤسسة والكلية والقسم، وتدعم تطبيقها وتكون موجهة للتخطيط وصنع القرار، ويرتبط بها أهداف البرنامج وخططه، وتراجع بصورة دورية.
-

٢) إدارة البرنامج وضمان جودته:

يجب أن يكون لدى البرنامج قيادة فعالة تقوم بتطبيق الأنظمة والسياسات واللوائح المؤسسية، وتقوم بالتخطيط والتنفيذ والمتابعة وتفعيل نظم الجودة التي تحقق التطوير المستمر لأدائه في إطار من النزاهة والشفافية والعدالة والمناخ التنظيمي الداعم للعمل.



3) التعليم والتعلم:

- يجب أن تكون خصائص الخريجين ومخرجات التعلم في البرنامج محددة بدقة ومتسقة مع متطلبات الإطار السعودي للمؤهلات (سقف) ومع المعايير الأكاديمية والمهنية ومتطلبات سوق العمل.
- يجب أن يتوافق المنهج الدراسي مع المتطلبات المهنية وأن تطبق هيئة التدريس استراتيجيات تعليم وتعلم وطرق تقويم متنوعة وفعالة تلائم مخرجات التعلم المختلفة.
- يجب أن يتم تقويم مدى تحقق مخرجات التعلم من خلال وسائل متنوعة ويستفاد من النتائج في التحسين المستمر.

٤) الطلاب:

- يجب أن تكون معايير وشروط قبول الطلاب في البرنامج واضحة ومعلنة، وأن يتم تطبيقها بعدالة.
- يجب أن تكون المعلومات الخاصة بالبرنامج ومتطلبات إكمال الدراسة فيه متوفرة.
- يجب أن يتم تعريف الطلاب بحقوقهم وواجباتهم.
- يجب على البرنامج تقديم خدمات التوجيه والإرشاد الفاعلة والأنشطة غير الصفية والإثرائية لطلابه.
- أن يعمل البرنامج على تقويم جودة جميع الخدمات والأنشطة المقدمة لطلابه وتحسينها ومتابعة خريجيه.



٥) هيئة التدريس:

- يجب أن يتوفر في البرنامج الأعداد الكافية من هيئة التدريس المؤهلين ذوي الكفاءة والخبرة اللازمة للقيام بمسؤولياتهم.
- يجب أن تكون هيئة التدريس على دراية بالتطورات الأكاديمية والمهنية في تخصصاتهم.
- مشاركة هيئة التدريس في أنشطة البحث العلمي وخدمة المجتمع وتطوير البرنامج والأداء المؤسسي.
- أن يتم تقويم أدائهم وفق معايير محددة ويستفاد من النتائج في التطوير.

٦) مصادر التعلم والمرافق والتجهيزات:

- يجب أن تكون مصادر التعلم والمرافق والتجهيزات كافية لتلبية احتياجات البرنامج ومقرراته الدراسية تتاح لجميع المستفيدين بتنظيم مناسب.
- يجب أن يشترك هيئة التدريس والطلاب في تحديدها بناء على الاحتياجات ويقيمون فعاليتها.



معايير الاعتماد المؤسسي

١) الرسالة والأهداف والتخطيط الاستراتيجي:

يجب أن يكون لدى المؤسسة رسالة وأهداف واضحة ومناسبة وتحدد الغرض من إنشائها وتوجه خطتها الاستراتيجية برؤية واضحة تتواءم مع التوجيهات الوطنية والعالمية ويتم متابعة الأداء المؤسسي بناءً على مؤشرات رئيسية للأداء.

٢) الحوكمة والقيادة والإدارة:

- يجب أن يكون لدى المؤسسة نظماً للحوكمة تضمن فاعليتها وكفاءتها وأن تطبق سياسات ولوائح وإجراءات تدعم رسالتها وأهدافها وخططها الاستراتيجية والتشغيلية.
- لديها هيكل تنظيمي واضح ومطبق وتحدد المهام والصلاحيات لكافة الوظائف.
- يجب أن يسود في المؤسسة نمط قيادي ونظام إداري يعتمد على التخطيط والمتابعة والتنفيذ، ويعمل على تفعيل نظم الجودة التي تحقق التطوير المستمر للأداء في إطار من النزاهة والشفافية والمساواة والعدالة في ظل مناخ داعم للعمل.
- يجب أن يقيم الأداء المؤسسي المتعلق بهذا الأمر بناءً على مؤشرات رئيسية للأداء.



3) التعلم والتعليم:

- يجب أن يكون لدى المؤسسة التعليمية سياسات وإجراءات واضحة وفعالة لتصميم وإقرار وتقويم البرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية.
- أن يتم تخطيط البرامج بحيث تسهم في تحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها.
- يجب أن تحدد المؤسسة خصائص للخريجين ومخرجات للتعلم على مستوى المؤسسة والبرامج، تتواءم مع رسالتها ومتطلبات الإطار السعودي للمؤهلات (سقف).
- يجب أن يكون لدى المؤسسة نظاماً فعالاً يضمن تحقيق مستويات عالية للتعليم والتعلم في جميع البرامج المقدمة.
- أن تتم مراقبة جودة التعليم والتعلم بانتظام ومن خلال آليات مناسبة وإجراء عمليات مراجعة دورية لتطويرها.

٤) الطلبة:

- يجب أن تكون سياسات وأنظمة قبول الطلاب في جميع برامج المؤسسة واضحة وعادلة ومعلنة مع أهمية توفير نظام الكتروني فعال لإدارة وتأمين سجلات الطلاب.
- يجب أن تكون حقوق الطلاب وواجباتهم محددة ومعلنة وملتزم بها.

أن تضع المؤسسة قواعد للسلوك القويم وإجراءات للتأديب والتظلم والاستئناف تتصف بالشفافية والعدالة.



5) هيئة التدريس:

- يجب أن يكون لدى المؤسسة العدد الكافي من هيئة التدريس والموظفين من ذوي المؤهلات والخبرات المناسبة للقيام بمسؤولياتهم بجدارة، كما يجب أن يتوفر لهم الدعم اللازم، بالإضافة إلى توفير برامج التطوير المهني المناسبة لهم.
- يجب على المؤسسة أن تقيم أداءهم دورياً ويستفاد من نتائج التقييم في التحسين.

٦) الموارد المؤسسية:

- يجب أن تتوفر لدى المؤسسة الموارد المالية والبنية التحتية المادية والتقنية الكافية لدعم أنشطتها وعملياتها في جميع مقارها الرئيسية وفروعها وأن تدار بطريقة فعالة وتمتثل للأنظمة واللوائح.
- يجب أن تتحقق المؤسسة من خلال عمليات التقويم الدوري أن مواردها كافية لضمان جودة برامجها التعليمية وعدم التحسين المستمر وأن يدها نظاماً فعالاً للسلامة وإدارة المخاطر.



٧) البحث العلمي والابتكار:

- يجب أن يكون لدى المؤسسة خطط محددة لأنشطة البحث العلمي والابتكار تعكس توجيهاتها الاستراتيجية وتتفق مع طبيعتها ورسالتها وتوفر المؤسسة الموارد اللازمة لها وتقدم الدعم المناسب لأعضاء هيئة التدريس والطلاب وغيرهم من منسوبي المؤسسة للقيام بدورهم في هذه الأنشطة وتعمل على متابعة أنشطتها وتوثيقها وإعداد تقارير دورية حولها واتخاذ الإجراءات اللازمة للتحسين والتطوير.

٨) الشراكة المجتمعية:

- يجب أن يكون لدى المؤسسة خطط وآليات محددة للشراكة المجتمعية تعكس توجهاتها الاستراتيجية وتتفق مع طبيعتها ورسالتها وأن تدعم المشاركة الفعالة لهيئة التدريس والطلاب والموظفين فيها.
- يجب أن تقيم علاقات تعاون فعالة مع المجتمع المحلي والدولي والهيئات المهنية وقطاعات العمل المختلفة وأن تعلم توثيق أنشطتها ومتابعة فعالية الشراكة المجتمعية وتحسينها وتطويرها.



الاعتماد الدولي

يشترط عند التقدم للحصول على الاعتماد من جهات الاعتماد الدولية ما يأتي:

- يشترط عند التقدم للحصول على الاعتماد من جهات الاعتماد الدولية ما يأتي:
- أن تكون المؤسسة التعليمية قد حصلت على الاعتماد المؤسسي المسبق من المركز.
- أن يكون البرنامج قد سُجل بالإطار الوطني للمؤهلات عند اعتماده.
- أن تكون جهة الاعتماد الدولية من الجهات المحققة لضوابط الاعتماد الدولي.
- سداد رسوم الطلب.
- أن تحصل المؤسسة التعليمية المقدمة للبرنامج على موافقة المركز قبل مخاطبة جهة الاعتماد الدولية.
- تعبئة النموذج الخاص بطلب التقدم.



معايير اختيار جهات الاعتماد الدولية

صنف جهات الاعتماد الدولية وفقاً لما يلي:

أ- فئة (أ) جهات الاعتماد الدولية التي اكتسبت مصداقيتها باعتماد برامج أكاديمية مرموقة لأفضل الجامعات في التصنيفات الدولية داخل بلد المنشأ، وامتد نشاطها عالمياً لشهرتها.

ب- فئة (ب) جهات الاعتماد الدولية التي تحقق الشروط التالية:

١) أن تكون جهة الاعتماد الدولية مخولة رسمياً بممارسة أعمال تقويم الجودة والاعتماد الأكاديمي في برامج التعليم فوق الثانوي في إحدى الدول التي تتمتع بنظام تعليم عالٍ ذي جودة عالية.

٢) أن يسمح نظام جهة الاعتماد الدولية المعنية بمنح الاعتماد خارج بلد المنشأ.

٣) ألا يكون على جهة الاعتماد الدولية أي ملحوظات قانونية أو إجرائية.

٤) أن تكون جهات الاعتماد الدولية المستقلة التي لا تنتمي رسمياً إلى دولة معينة من الجهات التي تتمتع بعضوية كاملة في إحدى شبكات ضمان الجودة المتعارف على مصداقيتها.

٥) أن تكون جهات الاعتماد الدولية المستقلة التي تمارس أعمال الاعتماد الأكاديمي دون ترخيص رسمي من جهة رسمية من داخل الدولة التي تنتمي إليها من الجهات العريقة التي اكتسبت مصداقيتها عبر ممارسة نشاطها على مدى زمني بعيد.

٦) أن يكون نظام تقويم الجودة أو الاعتماد الأكاديمي الذي تتبناه جهة الاعتماد الدولية مكافئاً لمعايير التقويم والاعتماد الأكاديمي، والأساليب المتبعة لدى المركز.



عزيزتي الطالبة،،،

- تذكري أن الجودة أسلوب تعاوني لأداء الأعمال وتحقيق الاهداف وتحكمها مجموعة من القيم التي توظف مواهب جميع الأطراف بغية إحداث نقلة نوعية والارتقاء بمستواهم وبخاصة الطالب الجامعي الذي هو المحور الأساسي في العملية التعليمية، وإن دورك كطالبة في منظومة ضمان جودة التعليم داخل كلياتك هو الدور الأساسي بل والمحرك لباقي الأطراف المشتركة معك.



المراجع

- معايير الاعتماد المؤسسي والبرامجي، المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، هيئة تقويم التعليم والتدريب، ١٤٣٩هـ/٢٠١٨م.
- دليل الطالب الجامعي لتطبيق متطلبات الجودة والاعتماد الاكاديمي، إعداد الدكتور/ عدنان أحمد الورثان وآخرون، عمادة التطوير والجودة/جامعة شقراء، ١٤٤٢هـ.